



Stress en Burn-out Coach

De expert bij stress en
burn-out klachten
Proefles



Sonnevelt 
Opleiders voor vitaal leven

Hoofdstukken lesmap

Om je kennis te laten maken met de opleiding lees je in deze proefles delen van enkele hoofdstukken uit de lesmap.

De lesmap van de opleiding Stress en Burn-out Coach is opgebouwd uit de volgende hoofdstukken.

- 1 Wat is stress?
- 2 Stresssignalen
- 3 Stressfysiologie en pathologieën
- 4 Veerkracht (1): Sociale steun en positief denken
- 5 Veerkracht (2): Bezieling, waarden en spiritualiteit
- 6 Veerkracht (3): Gezonde levensstijl
- 7 Objectieve druk (1)
- 8 Objectieve druk (2)
- 9 Subjectieve druk (1)
- 10 Subjectieve druk (2)
- 11 Subjectieve druk (3)
- 12 Praktijkvoering

Wat is stress?

1.1 Wat is stress?

1.1.1 Positieve en negatieve stress

Stress is een vorm van spanning die in het lichaam van mensen of dieren optreedt als reactie op externe prikkels. Stress heeft zowel lichamelijke als geestelijke gevolgen. Sommige vormen van stress kunnen als positief worden beschouwd. Stress speelt bijvoorbeeld een rol als er gevaar dreigt en draagt zo bij aan het overleven of welzijn. Ook is er positieve stress als men zich geestelijk en lichamelijk voorbereidt op een wedstrijd, een bijzondere prestatie op het werk enzovoort. Na enige tijd verdwijnt deze spanning weer en keert het lichaam terug in een toestand van rust.

Stress wordt van individu tot individu zeer verschillend ervaren. Sommige mensen staan bijvoorbeeld open voor uitdagingen en beleven plezier aan de bijbehorende spanning, terwijl anderen zulke uitdagingen juist als bedreigend zien. Sommigen kijken met plezier naar griezelfilms, anderen niet. Als stress niet in het belang van een persoon is en als een nare ervaring wordt gezien, spreken we van negatieve stress.

Als een mens te lang stress ervaart of als deze te intens is (bij een psychotrauma), kan dit zeer nadelige gevolgen hebben voor lichaam en geest. Lichamelijk ontstaan er dan mogelijk jachtige gevoelens, hoofdpijn en spierpijn, slaapproblemen, maagzweren en hart- en vaatziekten. Geestelijk kan te veel stress verantwoordelijk zijn voor nervositeit, overspannenheid, depressie, burn-out en angststoornissen.

Zolang spanning en ontspanning met elkaar in balans zijn en elkaar regelmatig afwisselen, is er niets aan de hand. Een bepaalde mate van gezonde (positieve) spanning heb je ook nodig om prestaties neer te zetten. Als de spanning echter niet wordt opgevolgd door perioden van ontspanning, rust en emotionele ontlading, blijft de boog gespannen. De spanning blijft dan te lang op een hoog niveau, waardoor de volgende spanningssituatie tot een nog hogere spanning leidt. De spanningsvolle situaties zullen elkaar dan ook steeds sneller opvolgen; je kunt minder hebben.

Ontspanning is dus uitermate belangrijk. Je kunt het vergelijken met een elastiekje. Een elastiekje kan heel lang meegaan, ook al wordt eraan getrokken. Als er maar perioden van ontspanning zijn. Als je een elastiek te lang onder spanning zet, neemt na een tijdje de veerkracht af. De rek is eruit. Bij mensen kan dit leiden tot overspannenheid.

Prof. Th. Compernelle:

Stress is een ernstige verstoring van het evenwicht tussen de eisen die door een bepaalde situatie worden gesteld en de capaciteiten die aanwezig zijn om aan de situatie het hoofd te bieden, terwijl de hantering van deze situatie belangrijke gevolgen heeft.

Stress kan zowel positief als negatief zijn.

Nu... even niet!

Laura ziet 's morgens op het planbord dat ze een vol programma heeft. Ze zucht ervan. De laatste tijd krijgt ze vaak zo'n vol programma en ze voelt zich al zo moe. Er staat een reorganisatie op stapel. Het is onduidelijk hoe het team er in de toekomst uit zal zien. Met collega's wordt er veel over gepraat, maar van al die verhalen uit de wandelgangen wordt ze niet vrolijk. Laura voelt zich niet gemotiveerd om hard te werken terwijl onzeker is wat er allemaal boven haar hoofd hangt. Ze gaat haastig naar de eerste cliënt, mevrouw Derksen, en vraagt zichzelf af of ze het redt vóór twaalf uur. Laura komt graag bij mevrouw Derksen en ze kent haar ondertussen al jaren. Laura treft mevrouw in tranen aan. Ze is verdrietig om een meningsverschil met de bovenbuurvrouw en vertelt huilend de hele geschiedenis aan Laura. Die luistert wel, maar eigenlijk voelt ze zich op de wip zitten. Ze heeft geen tijd voor verdriet, denkt ze tot haar eigen schaamte. Laura probeert mevrouw op een andere gedachte te brengen. "Zullen we alvast naar de douche lopen? Ondertussen kunt u verder vertellen." Maar mevrouw Derksen schudt haar hoofd. "Ik wil eerst een kopje thee", snikt ze. Daar heb ik nu geen tijd voor, denkt Laura, die voelt dat ze ongeduldig wordt.

De grenzen tussen positieve spanning naar belasting en overbelasting overschrijd je heel geleidelijk. Als opwinding of positieve spanning te lang duurt, wordt die negatief. Onderneem je geen actie om deze negatieve spanning te verminderen, dan ga je nóg een grens over en wordt het overbelasting: stress. Het is vooral doordat het té lang duurt dat je een grens overgaat. Enerzijds doordat je van langdurig negatieve spanning vermoeid en uitgeput raakt waardoor je nog minder aan kunt. Anderzijds doordat problemen uit één levensgebied hun weerslag hebben op andere levensgebieden, waardoor er steeds meer zorgen bijkomen. De exacte scheidslijn is daarom moeilijk aan te geven. Voor iedereen is het verschillend wanneer de grens is bereikt.

Opgebouwde spanning heeft zijn weerslag op je functioneren op het werk, maar ook thuis als partner, ouder, vriend of vriendin ben je niet meer dezelfde persoon. Emotionele en/of mentale belasting of overbelasting heeft gevolgen voor je psychische gesteldheid en je lichamelijke conditie. Het is daarom belangrijk om de signalen van belasting tijdig te herkennen teneinde overbelasting te voorkomen.

1.2 De functie van stress

Stress is in beginsel heel functioneel. Die functie stamt nog uit de tijd dat de oermens zich moest redden in gevaarlijke situaties. Een vecht- of vluchtreactie is een verdedigingsmechanisme dat bij mensen en dieren optreedt als er acuut gevaar dreigt. De reactie begint met zeer grote angst en stress. Als gevolg hiervan:

- produceert het lichaam grote hoeveelheden adrenaline en cortisol (stresshormonen),
 - gaan de bloeddruk en de hartslag omhoog,
 - worden de spieren gespannen,
 - gaan haren rechtop staan (kippenvel),
 - worden de zintuigen scherper (pupillen verwijden, oren staan gespitst),
 - en daalt de pijngevoeligheid naar een zeer laag niveau (endorfine-stimulus).
- Hierdoor is het lichaam voorbereid op een gevecht of om op de vlucht te slaan.

Zeldzamer is de bevroeringsreactie. Als bij confrontatie met een onbekend gevaar algehele twijfel ontstaat, kan een dier een instinctief bevroeringsgedrag vertonen, omdat hij dan in combinatie met de natuurlijke camouflage effectiever opgaat in de omgeving. Als het gevaar is geweken, produceert het lichaam endorfines en dopamine om de balans weer te herstellen.

Ons systeem kan dus voortdurend op scherp komen te staan terwijl er niet echt een bedreiging is. De stressrespons wordt dan chronisch en gaat uit boven de beschreven normale spanning van een uitdaging.

Wij mensen zijn zó gewend geraakt aan ‘spanning’ en aan een zekere mate van stress in ons leven, dat we een zeker gevoel van ongemak en verkramping als normaal beschouwen. Een toestand van vreugdevolle ontspanning kennen we dan ook alleen onder meer extreme omstandigheden – en vinden we eigenlijk abnormaal! We vinden stress in ons leven zo normaal dat we, als zich symptomen van overbelasting voordoen, daar vaak schouderophalend en bagatelliserend mee omgaan. Ook zijn veel mensen verslaafd aan stress en de bijbehorende stresschemie; deze chemie kan in niet-stressvolle omstandigheid zeer onrustig worden, bijvoorbeeld tijdens een weekend thuis of in een vakantie.

Samenvattend kunnen we zeggen dat levensomstandigheden (altijd) min of meer belastend of uitdagend zijn en dat we geleerd hebben om op verschillende manieren op die belasting of uitdaging te reageren. Soms zien we de omstandigheden inderdaad als uitdagend, als creatieve spanning en hebben we die zelfs nodig om verder te groeien. Een andere keer beleven we de omstandigheid als bedreigend, omdat die vroeger bedreigend geweest is en we ‘allergisch’ voor die situatie zijn geworden. Het kan tot slot ook zo zijn dat een situatie echt bedreigend is, of dat er bij een teveel ineens een vlucht- of vechtrespons nodig wordt om te overleven.

In het ergste geval kan onze stress chronisch worden en tot lichamelijke of geestelijke spanning en ziekte lijden. In het gunstigste geval kunnen we, na een adequate respons (vechten of vluchten), weer tot een normale basis terugkeren.



Je bent van harte welkom om ons te bezoeken op de open dag. Laat je inspireren en maak kennis met de opleiding Stress en Burn-out Coach. Daarnaast kun je tijdens deze dag presentaties van andere opleidingen bijwonen en gedurende de hele dag kennismaken met medewerkers en docenten van Sonnevelt, lesmateriaal inkijken en je laten adviseren door onze studietoestelcoach.

[Kijk hier](#) voor actuele data van de open dagen en meld je aan!

1.3

Stressfysiologie

1.3.1

De lichamelijke reactie op spanning

Ik wil alles houden zoals het is

De reacties van je lichaam zorgen ervoor dat je lichamenlijk en geestelijk in staat bent om zo snel mogelijk de zekerheid van je bestaan te herstellen. In feite wordt steeds gestreefd naar een situatie die je al kent en die je als veilig en prettig ervaart. Lichamenlijk en geestelijk ben je dus niet uit op verandering, maar op handhaving van de situatie zoals die jou bekend is en die als 'gewoon' ziet. Hier komt de weerstand tegen veranderingen vandaan.

Actie geeft reactie

Iedere beleving geeft dus een reactie, die al dan niet leidt tot een emotionele betrokkenheid. De mate waarin deze emotionele betrokkenheid plaatsvindt, is inherent aan de mate waarin de keten van fysiologische reacties op gang komt. De verwerking van deze beleving is persoonlijk en wordt mede bepaald door sociale en culturele normen en waarden.

Is de beleving bekend en wordt die als veilig gezien, dan handhaaft het lichaam de status quo. Is de beleving onbekend, maar gezien als prettig en gewenst (bijvoorbeeld een verliefdheid), dan treden alle fysiologische processen in werking zoals hiervoor beschreven. Je raakt uit evenwicht en dat is ook lichamenlijk merkbaar. Je hart gaat sneller slaan. Je hebt het dán weer warm, dán weer koud. Je hebt geen honger meer. Het zweet breekt je uit zodra die ander jouw kant op kijkt. Je bent hyperalert om elk signaal op te vangen. Kortom: een stressreactie in optima forma. In het algemeen associëren we verliefdheid niet met stress, omdat verliefdheid positieve associaties kent en stress voornamelijk negatieve, maar het lichamenlijke reactiepatroon is vergelijkbaar en zal op den duur ook uitputtend kunnen werken. Als we de indruk als negatief – dat wil zeggen bedreigend – ervaren, voelen we angst. Angst is de directe aanzet tot het loskomen van de lichamenlijke reacties zoals eerder beschreven. Het hart gaat sneller kloppen en er wordt meer bloed door het lichaam gepompt, met name naar spieren, longen, hersenen en lever. De neusvleugels gaan wijder staan en het ademtempo verhoogt. De pupillen verwijden zich zodat je iedere visuele verandering kunt opvangen. Je trekt wit weg (het bloed wordt uit de huid weggetrokken). De lever wordt geactiveerd om meer glycogeen uit de spieren vrij te maken, zodat we energie ter beschikking hebben om alles te kunnen doen wat we nodig achten. De spieren zijn gespannen en kunnen op ieder moment in actie komen. Het bloed stolt sneller, zodat bij eventuele beschadiging de reparatie zo snel mogelijk kan plaatsvinden.

Al deze reacties ontstaan opdat je weg kunt komen uit de als onprettig ervaren situatie, door te vechten of te vluchten. Dit zijn instinctieve reacties. In plaats van als een blind paard deze instincten te volgen, is het in veel situaties nuttig om eerst een pas op de plaats te maken alvorens tot handelen over te gaan. Deze reactie noemen we 'bevrozen'. Het bevrozen geeft je de mogelijkheid om te denken en te bepalen wat wijs is. Het bepalen van de strategie geeft je de controle terug en maakt dat je de verantwoordelijkheid voor jouw gedrag terugneemt.

Elke stressreactie kost het lichaam energie, dus je kunt je voorstellen dat als er veelvuldig sprake is van stressreacties, of als stressreacties langdurig aanhouden, er op den duur uitputting ontstaat. Na elke stressreactie is er lichamenlijk, emotioneel en geestelijk een zekere hersteltijd nodig om de balans weer te hervinden.

Je gaat dan van hypertonie naar eotonie. Meestal gebeurt dit met behulp van een hypotonische fase. Als er onvoldoende herstel plaatsvindt en je niet terugkeert naar de eutonische fase, blijf je lichamenlijk, geestelijk en emotioneel enigszins hypertonisch functioneren. Dit gaat uiteindelijk ten koste van de gezondheid.

1.3.2

De chemische achtergrond van stress

Als het lichaam om een stressrespons vraagt, gaat dit gepaard met een uitgebreide chemische reactie. In de eerste plaats wordt een hormoon uit het bijniermerg vrijgemaakt (adrenaline) en komen hormonen vrij uit de bijnierschors, waarvan cortisol de voornaamste is. Dit laatste zorgt ervoor dat het normale stofwisselingsproces waarmee het lichaam wordt opgebouwd en vernieuwd (anabolisme), omgeschakeld wordt naar het stofwisselingsproces dat het lichaam afbreekt (katabolisme). Er is namelijk een grote hoeveelheid energie nodig om de bedreiging het hoofd te bieden.

Adrenaline zorgt er vervolgens ook voor dat de bloeddruk stijgt en dat het hart sneller klopt. Ook de spierspanning neemt toe en de ademhaling wordt sneller en oppervlakkiger. Seksualiteit en honger worden onderdrukt en de spijsvertering komt tot stilstand. Al het bloed moet naar de spieren voor een snelle adequate reactie. De hersenen en zintuigen worden alert.

Al deze reacties zijn nuttig en nodig op het moment van acute bedreiging. Wordt stress echter chronisch, dan schieten de genoemde mechanismen hun doel voorbij: de opwinding van de beginfase gaat over in uitputting en ziekten doordat de weerstand van het lichaam te kort gaat schieten.

1.3.3

Voordelen van (kortdurende) stress

Iedere sporter en artiest weet dat je een bepaalde hoeveelheid spanning nodig hebt om tot een prestatie te kunnen komen. Als je niet gestrest bent, heb je ook geen energie opgewekt om een buitengewoon resultaat te bereiken. Je verhoogt je alertheid en bent meer gericht op het doel dat je wilt realiseren. De voorwaarde is echter dat je deze inspanning in een beperkte tijd gebruikt. Daarna moet je weer tijd nemen om te herstellen. Iedere topsporter weet dit. Dit is ook het geheim van intervaltraining; je verhoogt eerst het tempo en daarna kon je weer tot rust. Het probleem bij de meeste mensen is echter dat ze niet de tijd nemen om weer op adem te komen.

Kortdurende en langdurende stress worden dan door elkaar gehaald. Hieronder nog eens de voordelen van kortdurende stress:

- toegenomen alertheid
- betere concentratie
- verbetering van het immuunsysteem
- bruisende creativiteit
- extra energie
- groter uithoudingsvermogen.

1.4 Oorzaken van stress

Stress wordt veroorzaakt op vier verschillende niveaus:

1. Macroniveau de maatschappij
2. Mesoniveau de werkorganisatie
3. Mininiveau de thuissituatie
4. Microniveau de persoon

We zullen alle vier de niveaus de revue laten passeren.

1.4.1 Macroniveau

De organisatie TNO en Arbeid zegt dat de werkdruk in de afgelopen twintig jaar ieder jaar met 1,5 % is toegenomen. Er is een duidelijke verschuiving van hand- naar hoofdarbeid. Vroeger werd in havens een schip gelost met de hand. Als de arbeider dan de vracht naar de kar had gebracht en terugliep naar het schip, had hij tijd om te ontspannen. Tegenwoordig zit de kraanmachinist boven in zijn cabine en werkt hij de hele dag uiterst geconcentreerd met een joystick.

Op dit moment werkt ruim 60 % van alle werknemers in Nederland meer dan vier uur per dag achter de computer. Zij nemen hierdoor te weinig tijd om te bewegen. Ook de hoeveelheid informatie die mensen te verwerken krijgen, is spectaculair toegenomen in vergelijking met onze vorige generatie. Al deze prikkels moeten een plaats krijgen in het menselijk systeem.

1.4.2 Mesoniveau

Ook in bedrijven en organisaties is de laatste jaren veel veranderd. We nemen de belangrijkste oorzaken van stress binnen bedrijven nog eens door.

1. Te veel werk verzetten in te korte tijd

Nederland staat nog steeds hoog genoteerd op de lijst van landen met een hoge arbeidsproductiviteit. Doordat we relatief veel parttimers hebben en in vergelijking met omringende landen veel vrije dagen, moeten wij in de dagen dat we op het werk zijn harder werken om aan dezelfde productie te kunnen komen. Daarnaast komen aspecten aan de orde zoals:

- te moeilijk werk
- te weinig werk
- te grote verantwoordelijkheid

2. Het team geeft te weinig gevoel van basisveiligheid, respect en waardering

Door de vele reorganisaties worden voortdurend werkteams afgebroken en nieuwe gevormd. Dit geeft veel gevoel van onrust en medewerkers ervaren dan niet de steun die ze nodig hebben.

(...)

1.6 Communicatie

Wat is communicatie eigenlijk? Communicatie is uitwisseling van informatie tussen een zender en een ontvanger. Dit kan zowel bewust als onbewust gebeuren.

Uitwisseling van informatie betekent dat communicatie tweerichtingsverkeer is, waarin zender en ontvanger telkens van rol wisselen. Dit in tegenstelling tot 'informereren' (of instrueren, bevelen), dat in eenrichtingsverkeer kan gebeuren. In wezen is echte communicatie bedoeld om zo dicht mogelijk bij eenheid van opvatting te komen.

Om te kunnen communiceren, maken we gebruik van communicatiemiddelen. Een belangrijk menselijk communicatiemiddel is de taal. Dit kan onder meer gesproken taal of geschreven taal (tekst, symbolen, tekeningen) zijn. In het geval van gesproken taal hebben we het over verbale communicatie.

Naast de verbale is er ook non-verbale communicatie: lichaamstaal (houding, gezichtsuitdrukkingen, gebaren), stemgebruik (hoogte, volume, tempo, timbre) en oncontroleerbare lichaamsprocessen, zoals zweten, blozen, trillen, kippenvol enzovoort.

Communicatie bestaat:

voor 7% uit woorden

voor 38% uit stemgebruik

voor 55% uit fysiologie.

Het non-verbale deel van de communicatie is dus erg bepalend. Hier besteden we dan ook veel aandacht aan in deze opleiding.

Je kunt je wellicht voorstellen dat er gemakkelijk 'ruis' kan ontstaan bij het overbrengen en ontvangen van informatie. Ruis bestaat uit ongestructureerde storingen en toevoegingen, die maken dat het bedoelde effect tussen zender en ontvanger niet altijd bereikt wordt.

Om je als counselor te trainen in effectief communiceren en om te leren ontdekken wat er bij een cliënt speelt, besteden we in deze opleiding veel aandacht aan het communiceren. Miscommunicatie is namelijk een van de grootste stressbronnen. In ieder hoofdstuk zullen we dieper ingaan op, en leren werken met, een of meer aspecten van communicatie.

Succesvolle communicatie

Je zou kunnen zeggen dat communicatie succesvol is als het effect dat bij de ontvanger wordt opgeroepen, beantwoordt aan de bedoeling van de zender. Welke ingrediënten dragen bij aan een succesvolle communicatie en welke ingrediënten hebben juist een belemmerende werking? Bij het oefenen met communicatievaardigheden staan deze twee vragen gedurende deze opleiding centraal. Ze zullen uitvoerig behandeld worden.

Stresssignalen

2.1 Stress: ervaringen van iedere dag

Stressklachten of -signalen waarschuwen dat de spanning te hoog oploopt. Ze kunnen afzonderlijk of samen voorkomen. Vooral de veranderingen in het functioneren zijn belangrijke ‘waarschuwingen’. Allerlei gebeurtenissen en situaties kunnen jouw doelen bedreigen en zo stress veroorzaken. Sommige van zulke situaties liggen voor de hand, zoals ingrijpende of belangrijke levensgebeurtenissen. Wie te maken heeft met een verlies – zoals het verlies van een partner, een relatie, gezondheid, werk – raakt gemakkelijker gespannen of moedeloos. Zelfs positieve ervaringen zoals huwelijk en zwangerschap kunnen erg stressveroorzakend zijn.

Ook gewone, alledaagse ervaringen en situaties kunnen heel wat stress veroorzaken. Een voortdurende opeenstapeling van kleine, dagelijkse problemen en irritaties, zoals lawaai, verkeersopstoppingen, vaak gestoord worden, lang wachten en monotone taken, kan een mens veel schade berokkenen. Die kleine dingen zijn soms de spreekwoordelijke druppel die de emmer doet overlopen.

Je raakt gemakkelijker gespannen als je:

- niet weet wat er gaat gebeuren;
- het gevoel hebt dat je geen invloed of controle kunt uitoefenen op de situatie;
- in een dubbelzinnige situatie zit;
- het gevoel hebt dat je er alleen voor staat.

“Je krijgt heel erg goed inzicht in jezelf en in anderen. Ik heb mezelf gevonden!”

Sandra de Bruin

Oud-student Stress en Burn-out Coach

Voor iedereen anders

Situaties die stress geven en de reacties erop zijn erg verschillend, want de doelen die mensen in het leven willen bereiken, lopen erg uiteen: een goed inkomen, succesvol zijn in een beroep, gerespecteerd worden door anderen, veel geld verdienen, gezond leven, ...; mensen verschillen in de mogelijkheden om hun (bedreigde) doelen te bereiken en in de mate waarin ze verdragen dat ze hun doelen niet realiseren; er zijn ook grote verschillen in de mate waarin mensen kunnen terugvallen op steun van anderen.



2.2 De 9 eigenschappen van een stresspersoonlijkheid

Als je mensen begeleidt met stressklachten is het belangrijk dat ze zich gaan realiseren dat het niet de omstandigheden zijn, maar dat het hun persoonlijkheid is die de grootste spanning veroorzaakt. We geven je een aantal karakteristieke eigenschappen die passen bij mensen die gemakkelijk stress bij zichzelf opwekken. Je kunt zeggen dat het in hun karakter zit of dat het genetisch bepaald is. Maar in ieder geval kun jij als Stress- en burn-out coach iets doen om hun stressniveau naar beneden te brengen. **Welk van de onderstaande kwaliteiten herken je?**

1. **Iedere dag overvol plannen.** Heb je de neiging om aan jouw strakke schema vast te houden? Leef je in angst om achter te raken op je schema omdat je een van je taken over het hoofd gezien hebt?
2. **Meerdere dingen tegelijkertijd doen.** Je wilt te veel doen in te weinig tijd. Het is makkelijk om te denken dat alles efficiënt moet gebeuren. Maar efficiënt betekent dat je meerdere dingen tegelijkertijd kunt doen. Is dat ook effectief? Wie twee konijnen tegelijkertijd wil vangen, zal er niet één te pakken krijgen.
3. **Extreme behoefte om te winnen.** Heb je het gevoel dat je faalt als je niet aan de top belandt? Waarschijnlijk is de enige competitie die je aangaat die met je eigen verwachtingen.
4. **Excessief verlangen naar bevestiging.** Zeer gestreste mensen hebben vaak behoefte aan bevestiging door de buitenwereld. Ze snakken naar waardering en willen graag horen dat ze het goed doen en uitstekend werk verrichten.
5. **Onvermogen om te ontspannen zonder zich schuldig te voelen.** Gebruik je het weekend om te ontspannen of om achterstallige taken te verrichten waar je door de week niet aan toekomt?
6. **Ongeduldig bij vertragingen.** Als je onder druk staat, dan is alles in het leven dringend. Alle extra taken die erbij komen moeten ook nog zo snel mogelijk worden uitgevoerd.
7. **Super toegewijd.** Je zult altijd je best doen om overal op tijd te komen. Je schema zit strak

in elkaar en geeft al snel problemen in je privéleven en bij zakelijke relaties.

8. *Sterk competitief ingesteld.* Ben je vergeten hoe het is om lol te hebben, alleen maar voor de lol? Ben je zo volwassen geworden dat je speelsheid plaats heeft gemaakt voor angst?

9. *Behoeft aan overwerk.* Zijn zakelijke kantoren je beter bekend dan je achtertuin? Heb je het gevoel dat je onmisbaar bent?

Met deze karaktereigenschappen werk je stressklachten in de hand.

2.3 Karakter, leefstijl en gedrag

Karakter en leefstijl van iemand die gevoelig is voor stress

Groot verantwoordelijkheidsgevoel	Sterk gericht op de toekomst
Ambitieus	Ongezonde leefgewoontes (roken, alcohol, onvoldoende slaap)
Perfectionistisch	Te weinig adempauzes
Onvoldoende assertief	Nauwelijks uiten van emoties
Meer dingen tegelijkertijd willen doen	Eentonigheid/sleur
Zaken alleen willen oplossen	Et cetera

Gedrag van een risicopersoon

Vermoeid	Bron van fouten/missers
Chagrijnig	In zucht- en klaagstemming
Geïrriteerd	Opvallend stil
Er met het hoofd niet bij zijn	Niet zichzelf
Veroorzaker van conflicten	Et cetera

Bij iemand met zo'n karakter ontbreekt vaak het vermogen om te relativiseren. Eigenschappen als humor en positief denken mogen best wat meer aandacht krijgen.

2.4 Symptomen van stress

De volgende lijst geeft je een goed overzicht van de diverse problemen die je kunt krijgen als je te lang onder druk staat.

2.4.1 Lichamelijke klachten

- Hoofdpijn
- Buikpijn
- Moeilijk in slaap raken of vaak wakker worden
- Spierpijnen
- Rugpijn
- Hevige transpiratie
- Droge mond
- Hartkloppingen
- Verhoogde bloeddruk
- Koude handen
- (...)

2.4.2 Emotionele klachten

- Snel geïrriteerd zijn
- Sneller boos
- Snelle wisseling van emoties
- Snel huilen
- Onzeker
- Machteloos gevoel
- Rusteloos
- Opgejaagd
- (...)

2.4.3 Verstandelijke klachten

- Verstrooid zijn
- Van de hak op de tak springen
- Vaak iets vergeten
- Ongeïnteresseerd zijn
- Concentratieproblemen
- (...)

2.4.4 Veranderingen in gedrag

- Meer of minder eten dan gemiddeld
- Veel koffiedrinken
- Soms fanatiek gaan sporten
- Verminderde teamgeest
- Vaak afwezig met je gedachten
- Gezelschap ontvluchten
- Veel alcohol gebruiken
- Frequent kortdurend ziekteverzuim
- Gebruik van kalmeringsmiddelen
- (...)



Onze leermethode

50%

Leren door te ervaren

30%

Leren van elkaar

20%

Theorie

Onze persoonlijke aanpak met klassikaal onderwijs zorgt voor een opleiding die wat extra's geeft: je krijgt wat je verwacht, maar er komt altijd iets bij.

2.6

Communicatie- /coach-vaardigheden: feedback

De Nederlandse vertaling van feedback is terugkoppeling: de reactie naar de ‘zender’ op een communicatieve actie.

Wij geven en ontvangen voortdurend feedback. Of we ons nu uitdrukken door middel van mondelinge of geschreven taal, gebaren of intonatie, feedback draagt altijd informatie in zich over ons gedrag.

Belangrijk is te beseffen dat de intentie bij het geven van feedback altijd moet zijn *de ander te laten groeien*.

En: *het gaat altijd over het gedrag van iemand, nooit over de persoon!*

Dit in tegenstelling tot kritiek; die zegt namelijk meer over de persoon die de kritiek uit dan over de ontvanger.

Kritiek heeft meestal een demotiverende werking die wordt bepaald door de mening van de criticus, terwijl feedback wordt gegeven vanuit een neutrale houding.

Waarom is feedback belangrijk?

Feedback heeft als het goed is altijd een groei-element in zich. Groeien is een van de belangrijke levenswaarden die wij als mens hebben. Wij zijn sociale wezens die behoefte hebben aan feedback en reacties van anderen. Die maken namelijk dat je je kunt blijven motiveren voor dat wat je doet. Feedback geeft helderheid over het effect van je gedrag en verhoogt het vermogen van degene die ontvangt, om te kijken naar en te leren van zijn of haar eigen fouten.

Het geven van feedback is een heel belangrijke vaardigheid voor de coach.

Juist omdat de feedback gericht is op groei van de ontvanger, zodat deze zich kan ontwikkelen, is het een krachtig instrument om duidelijk te maken wat het effect is van iemands gedrag op zijn of haar omgeving en om aan te geven wat een punt van aandacht, een verbeterpunt, is voor de cliënt.

Feedback verschaft de cliënt meer bewustzijn en aanknopingspunten om ongewenst gedrag om te zetten in gewenst gedrag.

2.6.1

Algemene tips bij feedback

- Let erop dat er bij het geven van feedback een goede sfeer is van **vertrouwen, veiligheid en respect**. Als deze sfeer er namelijk niet is, zal de uitwerking eerder zijn dat er weerstanden of misverstanden ontstaan dan dat je je doel bereikt: de ander motiveren. Feedback gaat altijd over **gedrag dat je hebt waargenomen met je zintuigen** en is dus geen interpretatie. Beschrijf het waargenomen gedrag.
- **Gebruik een ik-boodschap**. Breng de feedback altijd vanuit jezelf, niet vanuit de ander. Voorbeeld: “Tijdens de vergadering viel mij op dat je het grootste deel van de tijd naar buiten keek. Dat gaf mij de indruk dat je niet met je aandacht was bij wat besproken is. Het effect daarvan op mij was dat ik de indruk kreeg dat je het onderwerp niet interessant vond.”

Dit komt heel anders over dan:

“Jij let nooit op tijdens vergaderingen. Dat is hartstikke irritant.”

In het laatste voorbeeld zal de ontvanger eerder de neiging krijgen om in de verdediging te schieten of te gaan ontkennen. In het eerste voorbeeld houd je het bij jezelf en nodigd jouw feedback de ontvanger uit om stil te staan bij het effect van zijn of haar gedrag en ook om begrip op te brengen voor jouw kant van de zaak.

- Geef **actuele feedback**, zodat de ontvanger zich het benoemde gedrag nog kan herinneren.
- **Stel prioriteiten.** Beperk je feedback tot de belangrijkste onderwerpen. Houd rekening met het vermogen om feedback te ontvangen bij degene die je feedback geeft. Hoe zou jij reageren als je deze feedback zelf zou krijgen? Te veel of te lang opgespaarde feedback kan overweldigend zijn voor de ontvanger.
- **Wees specifiek.** Hoe concreter de feedback die je geeft, hoe meer de ontvanger ermee kan doen. Houd de feedback kort en krachtig, concreet en to-the-point.

“ Ik ‘smul’ van de lessen en zou het liefst elke week gaan. De docenten weten me te raken en ik ben inmiddels op een trein gestapt waarin ik voorlopig nog wil blijven zitten. ”

Rea van Os

Oud-student Stress en Burn-out Coach

- **Wees realistisch.** Feedback moet gericht zijn op wat de ontvanger kan veranderen. Het is zinloos en frustrerend voor de ontvanger commentaar te krijgen op iets waar hij of zij geen invloed op heeft. Vermijd zo veel mogelijk de woorden *altijd*, *overal*, *iedereen* en *nooit*. Menselijk gedrag is zelden consistent.
- **Zorg voor de juiste timing.** Zoek een geschikte gelegenheid om je feedback te geven. Je feedback verliest aan kracht als je het te lang uitstelt en heeft niet het gewenste effect als je deze geeft op een moment dat de ander niet in staat is om er wat mee te doen.
- **Is er een gezamenlijk belang?** Zowel de gever als de ontvanger moet belang hebben bij de feedback. Het belang van een coach kan bijvoorbeeld zijn dat die de ander bewust wil maken van het effect van diens gedrag, en het belang van de cliënt kan zijn dat die de feedback gebruikt om meer te leren over zichzelf of betere resultaten wil behalen op het werk.

2.6.2 Het geven van feedback

Er zijn meerdere manieren om feedback te geven. De eenvoudigste manier is **complimenten** uitdelen. Een compliment is een vleierende opmerking, waarmee je de ander het gevoel geeft gesteund, begrepen, bewonderd en gewaardeerd te worden. Dat heeft een motiverende werking en draagt bij tot een goed contact tussen jou en de ander. De methode waarop we ons tijdens deze opleiding het meest zullen richten, is de **sandwichmethode**¹. Net zoals bij een echte sandwich verpakken we het ‘beleg’ tussen twee sneetjes brood.

De eerste snee: + Wat heeft de ander goed gedaan?
 Het beleg: - Wat is een punt van aandacht, wat kan de ander verbeteren?
 De tweede snee: + Geef een algemeen positieve samenvatting

Door eerst iets positiefs te benoemen, zal de ontvanger bereid zijn zich open te stellen voor het verbeterpunt. Als je hiermee zou beginnen, is de kans aanwezig dat de ander zich afsluit.

En door als laatste te eindigen met een algemeen positieve conclusie richt je de aandacht naar de toekomst en breng je de ontvanger doelgericht in beweging.

De sandwichmethode is heel geschikt om als coach te geven aan je cliënt.

Voorbeeld:

- + “Wat ik goed vond toen we vanochtend aan het oefenen waren, was dat je je onzekerheid uitsprak over het al dan niet stellen van de juiste vraag.
- Punt van aandacht voor jou zou kunnen zijn dat je regelmatig hardop samenvat tussendoor
- + zodat je de belangrijkste punten eruit haalt, checkt of jullie op hetzelfde spoor zitten en daarmee een focus hebt om verder te gaan in het gesprek.”

2.6.3 Het ontvangen van feedback

Niet iedereen is in staat om feedback te ontvangen. Dat kan zijn als het om een compliment gaat, het kan ook zijn als het gaat om een punt van aandacht. Feedback ontvangen is een kunst apart en is te leren.

¹ Essenties van NLP, Jaap Hollander en Lucas Derks. Mei 2015.

- Belangrijk is dat je goed luistert naar wat de ander met de feedback te zeggen heeft. Realiseer je dat degene die jou feedback geeft de moeite neemt om dit te doen. Feedback is een leermoment, het is aan jou om te beslissen wat je ermee doet. Weeg zorgvuldig af wat de feedback voor je betekent; vind je het terecht of onterecht? Herken je wat de ander zegt? Kun je er iets mee?
- Als je feedback ontvangt, mag je gerust vragen om toelichting. Het kan zijn dat iets je niet helemaal duidelijk is of dat je het niet herkent. Maak er in geen geval een discussie van en ga niet in de verdediging.
- Bedank altijd degene die jou feedback heeft gegeven. De intentie van feedback geven is namelijk: de ander te laten groeien.
- Zeg wat je met de feedback gaat doen.

Sonnevelt wil bijdragen aan kwalitatief goed leven voor iedereen. Dit vraagt om een hoog kwaliteitsniveau. [Lees hier meer](#) over onze kwaliteit.





Stress en Burn-out Coach

Studieadviseur

Tot zover de proefles van de opleiding
Stress en Burn-out Coach.

Voor vragen over de opleiding kun je altijd contact opnemen met onze studieadviseur Jolien Mahler 0418 51 57 82 of stel je vraag direct aan de docenten tijdens een van onze open dagen.

www.sonneveltopleidingen.nl